

Klachtenregeling PCSA

Deze klachtenregeling heeft als doel een individuele medewerker, docent, cursist of student hulp te geven om een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van intern grensoverschrijdend gedrag te stoppen. Tevens wordt met dit reglement beoogd willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling op dit terrein binnen de organisatie te voorkomen.

Hoofdstuk - 1 Algemene bepalingen

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Leidinggevende: directeur PCSA
2. Ongewenst gedrag: (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie in de school-situatie;
3. Seksuele intimidatie: enig vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd;
4. Agressie en geweld: voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de school;
5. Pesten: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere personen gericht tegen één persoon of groep personen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten is de herhaling van de gedraging in de tijd;
6. Discriminatie:
 1. Het maken van direct dan wel indirect onderscheid, behoudens de uitzonderingen genoemd in de gelijkebehandelingswetgeving;
 2. Onder direct onderscheid wordt verstaan: onderscheid tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, beperking, (chronische) ziekte of behorende bij een andere gemarginaliseerde groep;
 3. Onder indirect onderscheid wordt verstaan: onderscheid op grond van andere hoedanigheden of gedragingen dan hiervoor bedoeld, dat direct onderscheid tot gevolg heeft;
 4. Het zich mondeling of bij geschrift of afbeelding opzettelijk beledigend uitlaten over een groep mensen wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, beperking, (chronische) ziekte of behorende bij een andere gemarginaliseerde groep;
 5. Gewelddadig optreden tegen personen of groep van personen wegens hun godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, beperking, (chronische) ziekte of behorende bij een andere gemarginaliseerde groep;
7. Klachtencommissie: de commissie waartoe de persoon zich kan wenden met een klacht;

8. Klacht: een door de klager (digitaal) ondertekend en van naam- en adresgegevens voorzien geschrift, waarin het jegens hem of haar ongewenste gedrag waarop de klacht betrekking heeft is omschreven;
9. Klager: de (ex)cursist, student, docent of medewerker van de PCSA die een klacht indient bij de Klachtencommissie;
10. Medewerker; de bij werkgever aangestelde werknemer of ingehuurde opdrachtnemer, uitzendkracht, oproepkracht en een ieder die als stagiaire, of anderszins werkzaam is (geweest) bij de organisatie;
11. Aangeklaagde: Degene tegen wie een klacht is ingediend;
12. Vertrouwenspersoon: de functionaris, tot wie de persoon die geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag zich kan wenden voor advies en ondersteuning;
13. Melder: de (ex) cursist, student, docent of medewerker die zich met een melding of klacht wendt tot de klachtencommissie;
14. Direct betrokkenen: de klager(s) en aangeklaagde(n).

Artikel 2.

1. Degene die met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd kan zich wenden tot de Vertrouwenspersoon en eventueel schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie;
2. Anonieme klachten worden door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen.
3. De klachtencommissie kan besluiten klachten die worden ingediend later dan twee jaar nadat de (laatste) gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond, niet aan te nemen.

Artikel 3.

Een ieder die in het kader van deze regeling op enigerlei wijze kennis verkrijgt van vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Hoofdstuk- 2 Klachtencommissie: samenstelling, taken en bevoegdheden

Artikel 6.

De directeur stelt een Klachtencommissie in.

Artikel 7.

1. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal twee leden:
2. De leden maken geen deel uit van het bevoegd gezag van de organisatie.
3. In de commissie is er deskundigheid aanwezig voor het faciliteren van herstelcirkels
4. De leden van de commissie hebben geen persoonlijk belang bij de behandeling van de klacht en zijn niet betrokken bij de klacht.

Artikel 8.

De Klachtencommissie heeft tot taak:

1. het onderzoeken van klachten en ongewenst gedrag;

2. het nemen van de beslissing om de klacht in te brengen in een herstelcirkel
3. het adviseren van de directeur over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht en de te nemen maatregelen;
4. het registreren van de aard en de omvang van de binnengekomen klachten en jaarlijks rapporteren aan de directeur.

Artikel 9.

1. Klachtencommissie:
 1. stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord;
 2. kan overgaan tot het opzetten van een herstelcirkel met andere betrokkenen;
 3. van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
 4. de Klachtencommissie verstrekt aan derden geen informatie over de klacht en/of klachtenbehandeling dan na toestemming van de direct betrokkenen, behoudens de directeur.

Artikel 10.

De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan de directeur een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de aard van de gegeven adviezen.

Hoofdstuk- 3 de Klachtenprocedure

Artikel 11.

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtencommissie
2. De klacht bevat een omschrijving van de ongewenste situatie, met vermelding van zo mogelijk de datum, tijd, plaats, omstandigheden, de beschrijving van de door klager reeds ondernomen stappen, de naam, de functie van de aangeklaagde en aanduiding van eventuele getuigen, eventuele bewijsmiddelen;
3. De klacht is voorzien van handtekening, naam, functie van de klager en dagtekening;
4. De klager ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht;
5. De klacht kan door meerdere personen gezamenlijk worden ingediend.

Artikel 12.

1. De Klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de ingediende klacht. Een klacht is niet ontvankelijk indien deze niet valt binnen de begripsbepalingen van de regeling;
2. Indien de klacht niet ontvankelijk is, stelt zij klager daarvan schriftelijk in kennis met een afschrift aan de directeur, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 13.

1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien deze is ingediend later dan twee jaar nadat de (laatste) gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft

plaatsvond, dan wel indien deze betrekking heeft op de gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de regeling is behandeld. De commissie kan voorts de klacht niet in behandeling nemen indien er samenloop is met voor beroep vatbare besluiten of een opsporingsonderzoek, dan wel indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, met een afschrift aan de directeur;

Artikel 14.

1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, kan de Klachtencommissie besluiten tot het overgaan van een herstelcirkel-proces waarin alle betrokkenen worden uitgenodigd, indien de commissie het belangrijk acht om alle betrokkenen over de situatie naar elkaar te laten luisteren;
2. De klachtencommissie vraagt klager en aangeklaagde welke mensen zij willen uitnodigen in de cirkel en nodigt deze mensen uit;
3. De Klachtencommissie faciliteert eerst twee keer een pre-cirkel met zowel de klager als de aangeklaagde, buiten elkaars aanwezigheid. De commissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid van elkaars zienswijze kennis te nemen en daarop te reageren in een herstelcirkel;
4. Van iedere herstelcirkel worden notulen gemaakt;
5. De directeur verschaft de Klachtencommissie alle gevraagde inlichtingen en stelt betrokkenen in de gelegenheid deel te nemen aan de herstelcirkel;
6. De klachtencommissie kan de directie of de klager adviseren om te besluiten tot een juridische procedure over te gaan, wanneer de herstelcirkel onvoldoende oplossingen tot gevolg heeft.

Artikel 15.

1. De Klachtencommissie faciliteert 4 weken na de herstelcirkel een post-cirkel, waarin de afgesproken acties en oplossingen worden besproken. Wanneer blijkt dat ze tot genoegen zijn uitgevoerd, dan vieren we samen dat de problemen hersteld zijn. Er wordt gecheckt of er nog ongenoegen gevoeld wordt, zo ja, dan wordt naar elkaar geluisterd en nieuwe afspraken gemaakt. Na 4 weken wordt opnieuw een post-cirkel gefaciliteerd en opnieuw gecheckt of er nog ongenoegen zijn. Dit proces herhaalt zich, tot er geen ongenoegen meer gevoeld wordt.
2. Na iedere herstelcirkel en post-cirkel worden de notulen en met name het actieplan, gecommuniceerd met alle betrokkenen. Het rapport van de Klachtencommissie bevat een uit de herstelcirkel voortgekomen actieplan en bevindingen over de uitvoering van de acties;

Artikel 16.

Indien een klacht de directeur betreft, dient daar waar in deze Klachtenregeling 'directeur' staat, te worden gelezen als vervangend leidinggevende.

Artikel 17.

1. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de Klachtencommissie en de directeur.
2. De gegevens met betrekking tot een klacht worden tot vijf jaar na behandeling bewaard. Daarna worden deze vernietigd.

Artikel 18.

De leden van de Klachtencommissie mogen niet door het indienen van een klacht of uit hoofde van hun functie als vertrouwenspersoon of als lid van de Klachtencommissie nadeel ondervinden in hun rechtspositionele aanspraken.

Artikel 19.

De leden van de Klachtencommissie worden noodzakelijke faciliteiten geboden om hun werkzaamheden te kunnen vervullen.

Artikel 20.

De directeur stelt, te rekenen vanaf het tijdstip waarop deze regeling in werking is getreden, telkens na verloop van drie jaar een notitie op met haar bevindingen ten aanzien van de werking in de praktijk van deze regeling.